

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FILOZOFSKI FAKULTET

ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI

AKADEMSKA GODINA 2015./2016.

Jadranka Bojić

RAZVOJ DIGITALNIH REFERENTNIH USLUGA

završni rad

Mentorica: dr. sc. Ivana Hebrang Grgić, doc.

Zagreb, 2016.

Sadržaj

1. Uvod	1
2. Povijesni razvoj referentne službe u knjižnicama	3
2.1 Razvoj tradicionalnih referentnih usluga.....	4
2.2 Razvoj digitalnih referentnih usluga	6
3. Definiranje digitalnih referentnih usluga.....	9
4. Vrste digitalnih referentnih usluga	11
4.1 Asinkrone digitalne referentne usluge.....	11
4.1.1 Elektronička pošta	12
4.1.2 Ask-A servisi.....	13
4.1.3 Forumi	14
4.1.4 Oglasne ploče	14
4.1.5 Blogovi	15
4.1.6 Mrežne poveznice.....	15
4.1.7 Elektroničke knjige.....	15
4.1.8 Baze podataka.....	16
4.1.9 Audio i video materijali.....	17
4.1.10 Istraživanja i ankete.....	17
4.1.11 Društvene mreže	18
4.2 Sinkrone digitalne referentne usluge	19
4.2.1 Instant poruke i pričaonice-	19
4.2.2 Video konferencije	20
4.2.3 Digitalni referentni roboti.....	20
5. Preporuke za digitalne referentne usluge	21
5.1 Pravna pitanja	21
5.2 Plan.....	23
5.3 Osoblje	23
5.4 Dizajn korisničkog sučelja	24
5.5 Promocija.....	25
5.6 Vrednovanje digitalnih referentnih usluga	26
6. Pitajte knjižničare: primjer digitalne referentne usluge.....	29
7. Zaključak	36
Literatura	37

Popis slika	40
Sažetak	41
Abstract	42

1. Uvod

U suvremenom svijetu razvoj modernih tehnologija, poglavito globalizacijski utjecaj Interneta, izdignuo je život izvan granica vremena i prostora, ali je ostala trajna želja čovjeka za nadvladavanjem prolaznosti putem organizacije znanja i prenošenja iskustva prošlosti budućim generacijama.

Uspješnost novih tehnologija ovisi o njihovoj dostupnosti, a omogućavanje šireg i lakšeg pristupa sadržajima mnogo puta je navođeno, ne samo kao prednost digitalnih proizvoda i usluga, već kao i jedan od razloga njihovog nastanka. Castells smatra kako za uspješnu komunikaciju s korisnicima, kulturne ustanove trebaju ponuditi usluge dizajnirane po njihovoj potrebi.¹

Sve knjižnice kao obrazovne, informacijske i kulturne ustanove imaju obvezu davanja na korištenje knjižnične građe i davanje obavijesti o knjižničnoj građi u jednoj knjižnici ili u više njih. Pučke ili narodne knjižnice su posebice važne u informacijskoj službi jer prikupljaju raznoliku građu i otvorene su svim slojevima pučanstva. Svojim službama i uslugama potiču i šire opće obrazovanje, stručni i znanstveni rad, a posebno se zalažu za to da svi slojevi pučanstva steknu naviku čitanja i korištenja raznolikih knjižničnih usluga. Njihova profesionalna djelatnost tiče se i smanjenja digitalne nejednakosti i nepismenosti, razvoju građanskog odgoja i demokracije. Funkcija knjižnice je trojaka. One prikupljaju informacije, organiziraju informacije na način koji omogućuje pristup te na kraju diseminiraju prikupljene informacije korisnicima. Referentne usluge ključne su za diseminaciju informacija. Promjena u ulozi knjižnica se očituje u tome što one nisu samo skladište fizičkih materijala i posrednik za tiskane publikacije već nude i mrežne usluge bazirane na digitalnim informacijskim sustavima. Većina knjižnica ima informacijski, odnosno referentni pult koji nudi pomoć knjižničara informatora. Referentni servisi također su, osim u fizičkom smislu unutar knjižnice, dostupni i telefonskim putem, elektroničkom poštom ili u novije vrijeme referentnom mrežnom uslugom Pitajte knjižničara.

Zahvaljujući umreženosti sa cijelim svijetom ogromna količina nerevidiranih informacija dostupna je na Internetu, kojem se korisnici prvom obraćaju radi pristupačnosti, jednostavnosti i brzine korištenja. Informacijske usluge na Internetu nisu privilegija knjižnica

¹ Castells M. The Internet galaxy. Oxford: Oxford University Press; 2001. str 35

jer postoje i razni komercijalni servisi koji pružaju takve usluge. Usluge koje pružaju knjižnice imaju prednost jer dodaju stručnu vrijednost informacijama pristupajući im kroz indeksiranje i bibliografski opis.

Uzimajući IFLA-ine Smjernice za digitalne referentne usluge kao polazište, ovaj rad pokušat će dati prikaz razvoja i značajki mrežnih referentnih usluga. Najprije će se ukratko opisati povijesni razvoj referentnih usluga u knjižnicama. Nadalje, navest će se vrste digitalnih referentnih usluga i njihove karakteristike te nadovezati sa smjernicama za njihovu implementaciju. Posebna pažnja dana je usluzi *Pitajte knjižničare* u hrvatskim narodnim knjižnicama te istraživanjima koje vrednuju njegovu uspješnost kod korisnika.

2. Povijesni razvoj referentne službe u knjižnicama

Referentne službe u knjižnicama označavaju stručnu pomoć koju knjižničari pružaju korisnicima pri odabiru najprikladnijih informacijskih izvora za zadovoljavanje njihove konkretne informacijske potrebe. Za sadržajno slične usluge upotrebljavaju se i termini *informacijsko-referentne usluge*, *informacijsko-referalne usluge* ili samo *referalne usluge*.

„Referentne usluge pružaju knjižničari informatori u sklopu posebno ustrojene informacijske službe“² koju Dora Sečić definira kao „teoriju i praksu uslužne djelatnosti koja povezuje tražitelje informacija s informacijskim izvorima“³. Prema Borisu Bosančiću, informacijska služba nadređen je termin referentnim uslugama i obuhvaća mnogo više od posredovanja pri pronalaženju i korištenju informacijskih izvora. Informacijska služba obuhvaća i odgovaranje na opća pitanja o radnom vremenu, dostupnosti građe, pravilima posudbe te poučavanje korisnika uporabi knjižničnih materijala i knjižničnog fonda te upute za pretraživanje kataloga.

Unutar informacijske službe u knjižnicama najčešće se izmjenično javljaju pojmovi „referentnih“ i „referalnih“ usluga koje je potrebno razlučiti.

Referentne usluge pomažu korisnicima pristupiti traženim informacijama, bilo davanjem konkretnih odgovora ili pronalaženjem izvora u kojima ih korisnici mogu sami pronaći. Ime su dobile po referentnim izvorima, sekundarnim priručnim publikacijama poput enciklopedija, priručnika i leksikona. Prvotni pružatelji referentnih usluga bili su fizički smješteni blizu referentne zbirke koju su najčešće koristili pri odgovaranju na upite korisnika te se tako postupno uvriježio naziv referentne službe.⁴

Referalna usluga se obično definira kao usluga koja podrazumijeva upućivanje na druge izvore koji mogu posjedovati traženu obavijest, bilo da je riječ o instituciji ili pojedinom stručnjaku iz područja na koje se upit odnosi, do čega dolazi kada knjižnica ne posjeduje traženu informaciju ili ne može pružiti uslugu. Katica Tadić u priručniku za rad u knjižnici, pak pod referalnu djelatnost knjižnice podrazumijeva usluge koje knjižničari obavljaju onda kada korisnika samo obavještavaju o određenom izvoru podataka, ali mu ne osiguravaju

² Bosančić, B. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 66. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/100> (23.08.2016.).

³ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve : Naklada Benja, 2006. Str. 45.

⁴ Bopp, R. E.; Smith, L. C. Reference and information services: An introduction. 3rd ed. Englewood : Libraries Unlimited, 2001. Str. 8.

građu. Takva obavijest, primjerena korisničkom upitu, oslanja se na referentnu zbirku knjižnice, skupne kataloge i znanje knjižničara.⁵

Ranganathanov treći zakon o knjižnicama govori kako svakoj knjizi treba pripojiti čitatelja. Knjižnica treba pružiti lak pristup materijalima, spojiti korisnike s onim što im je potrebno što je pogotovo bitno kada oni sami nisu sigurni što točno traže⁶. Referentne usluge nalaze se dakle, u srži trećeg zakona iako je on pisan 1931. godine i odnosio se isključivo na tradicionalne fizičke referentne usluge koje su se odvijale u fizičkom okruženju knjižnica, iza informativnog pulta. Vješta potraga za kvalitetnim informacijama neophodni je segment informacijske službe knjižnice

2.1 Razvoj tradicionalnih referentnih usluga

Referentne službe u knjižnici javljaju se u drugoj polovici 19. stoljeća u SAD-u kao odgovor na porast broja, raznolikosti i kompleksnosti informacijskih izvora, ne samo unutar, već i izvan knjižnice što je onemogućavalo korisnicima knjižnica potragu za određenim i točnim informacijskim izvorima koji bi zadovoljili njihovu konkretnu informacijsku potrebu. Dolazi i do proširenja knjižničarske klijentele uslijed liberalizacije školstva i porasta pismenosti kao ploda prosvjetiteljske djelatnosti. Sve to rezultiralo je porastom izdavačke djelatnosti i donijelo je veći opseg informacijskih potreba, pogotovo za narodne knjižnice.⁷ Uvođenjem javnog i besplatnog obrazovanja za svu školsku djecu, ne više samo privilegirane klase, dovelo je do pojave novih korisnika, koji su pismeni i željni znanja i čitanja, ali nemaju sredstava da osiguraju pristup informacijskim izvorima. Uspostava javnih besplatnih narodnih knjižnica bio je logičan nastavak liberalizaciji školstva i omogućio je stručno vodstvo neiskusnim korisnicima u obogaćivanju njihovog znanja. U znanstvenim i akademskim knjižnicama referentne službe javljaju se znatno kasnije i to iz više razloga. Prvi je taj što je smatrano kako su znanstvenici dovoljno stručni za samostalno pronalaženje informacija, a drugi je to što su se studenti toga vremena uglavnom služili udžbenikom koji je propisao profesor i nisu imali potrebe za daljnjom pretragom dodatne literature.

⁵Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija : Naklada Benja, 1994. Dostupno i na: <http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/katm.htm> (23.08.2016.).

⁶Ranganathan S. The five laws of library science. Madras, London,: Madras Library Association, E. Goldston; 1931. Str 312. Dostupno i na: [https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.\\$b99721;view=1up;seq=356](https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.$b99721;view=1up;seq=356) (23.08.2016.).

⁷Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prošireno izd.Lokve : Naklada Benja, 2006. Str. 135

Samuel Swett Green, jedna od najvažnijih ličnosti koja se zalagala za američko knjižničarstvo, objavljuje 1876. godine rad koji polemizira odnose knjižničara i čitatelja u časopisu *Library Journal*.⁸ Na Sveučilištu Columbia dolazi do stvaranja dežurstava nekoliko knjižničara na mjestima gdje su postavljeni javni katalozi kako bi pomogli korisnicima u pronalaženju potrebnih informacija. Američki knjižničar Melvil Dewey osnovao je prvu knjižničarsku školu na Sveučilištu Columbia. Poznat je i kao autor decimalne klasifikacije te osnivač Američkog udruženja knjižničara. Uz osnivanje prvih knjižničarskih škola pojavljuju se i prvi tečajevi knjižničarstva. Pojam referentne službe prvi put se pojavljuje 1891. godine, u članku W. Childa objavljenom u ALA-inom časopisu *Library Journal* pod naslovom *Referentna služba u Knjižnici Koledža Columbia*. Za W. Childa, referentne usluge imaju za cilj „pomagati korisniku pri korištenju kataloga i odgovarati na njegova pitanja, odnosno zadaća je knjižničara da korisniku olakša pristup knjižničnim fondovima“.⁹ U Chicagu je organiziran Svjetski knjižničarski kongres koji je posebnu pozornost posvetio sve većem radu s korisnicima i pronalaženju potrebnih izvora informacija bez ulaganja korisnikovog pretjeranog napora i utrošenog vremena. Godine 1900. u narodnim knjižnicama se pojavljuju zasebni prostori koji su zaduženi za pružanje usluga referentne službe. Njemačka je jedna od prvih zemalja Europe u kojima se početkom 20. stoljeća razvila informacijsko - referalna služba. Prvobitno se pojavila u Kraljevskoj knjižnici u Berlinu, a nešto kasnije i u Sveučilišnoj knjižnici Međunarodni bibliografski institut u Bruxellesu iznio je 1910. godine prijedlog organiziranja informacijske službe u središnjoj knjižnici svake zemlje. Razvoj referentne službe u znanstvenim knjižnicama kasnio je kojih tridesetak godina u odnosu na narodne knjižnice. Većinom zbog toga što se smatralo kako znanstvenicima nije potrebna pomoć u pronalaženju potrebnih informacija. Tek se 1914. godine referentna služba uvodi u Kongresnu knjižnicu u Washingtonu.

Uz osnivanje Hrvatskog bibliotekarskog društva 1939. godine, glavni razlog za razvoj informacijske službe u Hrvatskoj bilo je i osnivanje prvog stručnog časopisa pod nazivom *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*. Prvi redakcijski odbor časopisa činili su dr. Josip Badalić, Eva Verona, Jelka Mišić, Vilma Radovanović i Matko Rojnić. Referentna služba se u Hrvatskoj razvija, za razliku od Amerike i srednje Europe, prvo u specijalnim knjižnicama. Jedan od takvih primjera predstavlja Knjižnica Škole narodnog zdravlja Andrija Štampar koja od 1947. podučava korisnike u okviru studija za medicinske sestre. Informacijska se služba u

⁸ Bopp, R. E.; Smith, L. C. *Reference and information services: An introduction*. 3rd ed. Englewood : Libraries Unlimited. 2001. Str. 8.

⁹ Sečić, D. *Informacijska služba u knjižnici*. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve : Naklada Benja, 2006. Str. 142

Hrvatskoj, nakon specijalnih knjižnica, počela razvijati i u narodnim knjižnicama. Knjižnica Medveščak osnovana je 1948. godine u Zagrebu i predstavlja jednu od hrvatskih narodnih knjižnica u kojima se prvo pojavila informacijska služba. Od 1958. godine u njoj se održava *informativna srijeda*, odnosno tjedni sastanci na kojima se okupljaju zagrebački knjižničari informatori. 1960-ih godine nastaje i *informativni dječji utorak* na čijim se tjednim sastancima okupljaju knjižničari narodnih i školskih knjižnica. Isto tako, tu se pojavio i naziv informatori koji se odnosio na knjižničare koji su pretežno radili s korisnicima.

U članku pod nazivom *Priručna djela u knjižnicama* autora Janka Živkovića, mogu se vidjeti tri vrste obavijesti koje bi knjižnica trebala pružati svojim korisnicima.¹⁰ Prva vrsta obavijesti su stvarne obavijesti faktografskog tipa, zatim postoje bibliografske obavijesti koje nude popis referentne literature o nekoj temi ili bibliografiju određenog autora, a zadnju vrstu obavijesti predstavljaju bibliotečne obavijesti koje upućuju korisnike kao pristupiti građi i uslugama knjižnice. Prvi Zakon o knjižnicama donesen je 11. studenog 1960. godine i taj datum je Hrvatsko knjižničarsko društvo, proglasilo kao Dan hrvatskih knjižnica čija je uloga osigurati prepoznatljivost knjižnica i njezinih aktivnosti, te važne uloge knjižnica u informiranju građana. Savjetovanje bibliotekara i knjižničara 1962. u Zagrebu donosi referat koje propagira knjižnice kao centre za informacije te daje uvid u stanje informacijske službe u hrvatskim narodnim knjižnicama.¹¹

2.2 Razvoj digitalnih referentnih usluga

Pojava Interneta, globalnog sustava međusobno povezanih računalnih mreža i osnove elektroničke komunikacije potaknuo je i omogućio nastanak digitalnih referentnih usluga. Sredinom 1980-ih, pridruživanjem računalne mreže NSFnet (National Science Foundation Network), mreža ARPANET, vojno istraživačka preteča Interneta dobila je izrazito znanstveno obilježje.¹²

¹⁰ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve : Naklada Benja, 2006. Str. 140.

¹¹ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve : Naklada Benja, 2006. Str. 133-143

¹² Internet.//Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Dostupno na: <http://hebeta.lzmk.hr/Natuknica.aspx?ID=27653> (23.08.2016.).

Prve digitalne referentne usluge pojavile su se u obliku elektroničke pošte upravo u znanstvenim knjižnicama, a njihov sadržaj ticao se korisničkih zahtjeva za umnožavanje građe i rezervacijom željenih naslova.

Porast upotrebe i raširenosti Interneta pojavom World Wide Weba početkom 1992. godine, omogućio je umrežavanje računalnih mreža diljem svijeta i razmjenu informacija. Iste godine razvili su se i prvi internetski informacijski servisi, Ask-As ervisi gdje su na upite korisnika odgovarali stručnjaci specijalizirani za područje koje odgovara tematici upita.¹³ Ask A servisi su informativnog tipa, ali nisu nudili popise izvora informacija iz kojeg su generirali odgovor.

Referentni popis literature kao odlika knjižničarske digitalne referentne usluge javlja se 1997. u Velikoj Britaniji. Tada je usluga Ask a Librarian (Pitajte knjižničara) pokrenuta kao produkt mrežne suradnje britanskih narodnih knjižnica. Pitajte knjižničara je danas najpoznatija i najprevođenija digitalna referentna usluga koju nudi knjižnica.

Iste godine Kongresna knjižnica u Washingtonu pokreće CDRS kolaborativni digitalni referentni servis međunarodnih razmjera. Pilot projekt zaživio je 2000. godine i temeljio se na specijaliziranom programu koji je zaprimao i preusmjerivao upite pojedinoj knjižnici te slao odgovore. Također je sadržavao i informacije o knjižnicama diljem svijeta koje su sudjelovale u projektu. Postavljeni upiti i odgovori pohranjivali su se u jedinstvenu bazu znanja, a mrežno okruženje omogućilo je međunarodnu suradnju i pristup širokoobuhvatnoj bazi znanja.

OCLC (Online Computer Library Center), svjetska neprofitna organizacija i usluga za knjižnice svih vrsta koja objavljuje bibliografske podatke knjižnica diljem svijeta pridružuje se projektu 2003. godine. S obzirom da OCLC održava WorldCat, najveću bibliografsku bazu podataka i skupni katalog, nije čudno što je nakon njenog uključenja projekt CDRS prerasta u QuestionPoint – danas najpoznatiju online referentnu uslugu na svijetu.

U Hrvatskoj se 2004. godine pokreće pilot-projekt *Pitajte knjižničara* po uzoru na britanski Ask a Librarian. Pitajte knjižničara je mrežna referentna usluga u narodnim knjižnicama koja

¹³ Bosančić, B. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 64–86. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/100> (23.08.2016.).

omogućava postavljanje pitanja i dobivanje odgovora na informacijske upite, namijenjena pružanju stručne pomoći korisniku, uz pomoć informacijske i komunikacijske tehnologije na daljinu.

Pitajte knjižničare potaknuo je neke od pojedinačnih narodnih knjižnica na pružanje referentnih digitalnih usluga vezanih uz istraživanje literature za potrebe pisanja stručnih radova. U Gradskoj i sveučilišnoj knjižnici Osijek razvijena je 2009. godine mrežna referentna usluga pod imenom *Referati, seminari, diplomski radovi* unutar koje knjižničari „žele unaprijediti informacijsko-referalne usluge Gradske i sveučilišne knjižnice Osijek te stvoriti trajnu bazu za samostalno pronalaženje relevantnih informacija“¹⁴. Prednost baze odgovorenih pitanja u ovom sustavu je lako pretraživanje prema UDK klasifikaciji i činjenica da je usluga vezana uz jednu knjižnicu gdje korisnici mogu pronaći predloženu literaturu. Jedno od polja mrežnog obrasca nudi korisnicima koji su članovi knjižnice pripremu materijala za rad u studijskoj čitaonici.

U narodnoj knjižnici Petar Preradović u Bjelovaru 2008. godine pokrenut je projekt *U knjižnici do diplome* mrežna usluga koja obuhvaća pretraživanje, organizaciju i ponudu stručne i znanstvene literature kao i informacija potrebnih za izradu referata i ostalih znanstvenih i stručnih radova. Mrežne referentne usluge namijenjene su točno određenoj zajednici korisnika koji traže podatke o usko definiranim temama s naglaskom na edukaciji.¹⁵

¹⁴ Uvodno o usluzi „Referati, seminari, diplomski radovi.“ // Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/referati/> (23.08.2016.).

¹⁵ U knjižnici do diplome. // Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar. Dostupno na: <http://library.foi.hr/informator/index.php?id=31> (23.08.2016.).

3. Definiranje digitalnih referentnih usluga

Pregledom stručne literature koja se bavi digitalnim referentnim uslugama uočena je izrazita raznovrsnost termina upotrjebljenih za njihove imenovanje. Bosančić navodi nazive “online referentne usluge ili servisi”, “digitalne referentne usluge ili servisi”, “virtualne referentne usluge ili servisi”, “internetski informacijski servisi” ili u izvornom obliku naziv “e-reference” koji se međusobno mogu zamijeniti u označivanju referentne usluge ili servisa koji je na određeni način usko povezana s informacijsko komunikacijskom tehnologijom.¹⁶

Referentno-korisnički ogranak Američkog udruženja knjižnica koristi naziv virtualne referentne usluge i definira ih kao „informacijsku usluga iniciranu elektronski, često u stvarnom vremenu, pri čemu korisnik koristi računala i drugu internetsku tehnologiju kako bi komunicirao s informacijskim osobljem, bez potrebe fizičke prisutnosti“¹⁷. Pomanjkanje potrebe stvarne prisutnosti ono je što nameće korištenje termina virtualnosti koja podrazumijeva ostvarenje neovisno o mjestu i vremenu. Naravno, posjedovanje tehnološke infrastrukture kod korisnika nužan je uvjet za ostvarenje usluge. Virtualne referentne usluge stoga se odnose na proširenje klasičnih referentnih usluga s fizičkog pulta u virtualni.

Termin „referentne“ odnosi se na pružanje uputa i pomoći korisnicima knjižnica pri pronalaženju informacija, odgovaranju na pitanja i zadovoljavanju bilo kojih drugih informacijskih potreba. Mnoge su knjižnice hibridne, pružaju virtualan pristup elektroničkim izvorima zadržavajući pritom korištenje fizičke zbirke tiskanih materijala.¹⁸ Termin virtualno se u uobičajenoj svakodnevnoj uporabi smatra nečim apstraktnim, nerealiziranim i oprečno stvarnom što bi dalo naslutiti kako su virtualne referentne usluge inferiorne i neusporedive sa svojim tradicionalnim prethodnicama. Važno je napomenuti kako u informacijsko - komunikacijskim tehnologijama pojam virtualno označava sintezu informacije na temelju postojećih digitalnih podataka i korisnikovih zadanih kriterija.¹⁹ S tom informacijom na umu lako je zaključiti prihvatljivost termina budući da referentni knjižničari pretražuju postojeće digitalne izvore kako bi ih povezali i sastavili na način koji odgovara korisnikovoj potrebi.

¹⁶ Bosančić, B. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 64–86. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/100> (23.08.2016.).

¹⁷ RUSA Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services (2010). Dostupno na: <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>

¹⁸ Johnson, K. Knjižnična podrška za online učenje : e-izvori, e-usluge i ljudski faktor. // Edupoint 7, 60(2007), str. 20-29 Dostupno na: http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_60_1.pdf (23.08.2016.).

¹⁹ Lévy P. Cyberculture. Minneapolis, Minn.: University of Minnesota Press; 2001. Str 35

Pojmovi „digitalne“ i „elektroničke“ međusobno su zamjenjivi i u učestaloj uporabi, a odnose se na sve čemu se pristupa putem informacijsko komunikacijske infrastrukture kao što je Internet. Internetsko ili Web okruženje na kojeg se pak referira s terminima „online usluge“ ili „mrežne usluge“ što je više u duhu hrvatskog jezika.

David Lankes, jedan od pionirskih i najznačajnijih autora u polju digitalnih referiranja ponudio je slijedeću definiciju: “Digitalne referentne usluge odnose se na ljudski posredovanu uslugu u digitalnoj mreži” te imaju četiri ključna dijela, a to su korisnik, sučelje, knjižničar ili informacijski stručnjak te na kraju informacijski izvor, u tiskanom ili elektroničkom obliku.²⁰

²⁰ Lankes, D. Impact and opportunity of digital reference in primary and secondary education // The Digital reference reseach agenda / Publications in librarianship. Dostupno na: <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Proceedings/K12DR.pdf> (23.08.2016.).

4. Vrste digitalnih referentnih usluga

Digitalne referentne usluge podrazumijevaju računalno posredovanu komunikaciju u kojoj se šalju upiti i primaju odgovori. U literaturi srodnoj tematici uvrijedila se podjela na asinkrone i sinkrone digitalne referentne usluge.²¹ Protok vremena između slanja upita i primanja odgovora okosnica je razlikovanja. Sinkrone se odvijaju u stvarnom vremenu dok asinkrone karakterizira dulje vrijeme između slanja upita i primanja odgovora. Elektronička pošta najčešći je primjer za asinkrone digitalne referentne usluge, dok su pričaonice najčešće predstavljale sinkrone mrežne usluge. Budući da je razvojem Weba 2.0. došlo do značajnih promjena u načinu stvaranja mrežnih izvora, uvriježenim oblicima digitalnih referentnih usluga nadodani su i oblici karakteristični za Web 2.0. Dodani oblici preuzeti su iz stručnog rada koji se bavi digitalnim referentnim uslugama iz 2015. godine²²

Tehnologija Weba 2.0 temelji se na korisničkoj suradnji i dijeljenju sadržaja. Interakcija je postala dvosmjerna jer sad svaki korisnik može stvoriti i objaviti mrežni sadržaj. Kvantitativna ekspanzija korisničkih sadržaja na popularnim javno otvorenim platformama konkurira stručnoj informacijskoj usluzi zbog veće lakoće i brzine pristupa. Naravno, tu dolazi i do problema koji se tiču relevantnosti, provjerljivosti, autorskih prava i odgovornosti za stvorene sadržaje.

4.1 Asinkrone digitalne referentne usluge

Kod asinkronih digitalnih referentnih usluga komunikacija nije istovremena., već se pitanja šalju i odgovori primaju u različita vremena.

²¹ Lankes, D. Impact and opportunity of digital reference in primary and secondary education // The Digital reference research agenda / Publications in librarianship.: Dostupno na: <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Proceedings/K12DR.pdf> (23.08.2016.).

²² Das, A.K. An overview of reference service for the digital era // Knowledge Librarian 2, 3 (May –June 2015), str. 63-83. Dostupno na : <http://www.klibjilis.com/2.3.5.pdf> (23.08.2016.).

4.1.1 Elektronička pošta

Elektronička pošta označava tekstualnu razmjenu informacija u mrežnom okruženju. Digitalne referentne usluge po prvi puta su se pojavile sredinom 1980-ih godina upravo u tom obliku te je i danas najkorišteniji predstavnik asinkronih digitalnih referentnih usluga. Komunikacija elektroničkom poštom može biti jednostavna kada se i upit i odgovor šalju e-poštom ili kompleksnija kada korisnik postavlja pitanja preko šablonskog mrežnog obrasca smještenog na mrežnoj stranici digitalne referentne usluge. Postavljeni upit se zatim delegira shodno pravilima usluge ili na dežurnog informatora ili onog koji je najkompetentniji za područje u koje upit zalazi. Odgovor se zatim šalje elektroničkom poštom korisniku, a često i odmah arhivira, lišen privatnih podataka o korisniku, u bazu odgovorenih pitanja usluge.²³

Prednosti uporabe elektroničke pošte očituju se ponajprije u pomanjkanju prostornih i vremenskih barijera pri traženju usluge. Digitalna usluga na daljinu korisna je osobama s tjelesnim poteškoćama koji ne mogu fizički stupiti u knjižnicu, ali i onima koji su neskloni komunikaciji licem u lice. Upiti se mogu zaprimati izvan radnog vremena knjižnica jer je elektronička pošta dostupna putem javno otvorenih servisa i ne zahtijeva nikakvu dodatnu opremu osim pristupa Internetu korisnik dobiva pisani ispis referenci, „elektronički prijenos rezultata istraživanja“²⁴ koji je zasigurno praktičniji nego li hvatanje bilješki iz razgovora za pultom. „Gotovo svaki informator u našem konzorciju doživio je da korisnik dođe u knjižnicu s isprintanim odgovorom dobivenim kroz servis Pitajte knjižničare“²⁵

Prednosti ove vrste referentne usluge za knjižničara je smanjenje pritiska od korisnikove imanentne prisutnosti i potencijalnog nestrpljenja. Budući da je riječ o asinkronoj usluzi, knjižničar ima vremena razmisliti o upitu, razraditi strategiju odgovaranja i konzultirati se s kolegama pogotovo ako je riječ o pitanju kompleksnije prirode. Korisnička pitanja

²³ Bosančić, B. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1(2010), str. 64–86. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/100> (23.08.2016.).

²⁴ Johnson, K. Knjižnična podrška za online učenje : e-izvori, e-usluge i ljudski faktor. // Edupoint 7, 60(2007), str. 24. Dostupno na: http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_60_1.pdf (23.08.2016.).

²⁵ Ille, J. Pitajte knjižničare - 70+ tisuća korisnika koje ne vidimo i ne čujemo // Svezak : časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17 (2015), str. 16. Dostupno na: http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf (23.08.2016.).

unaprijed su poznata tako da se osoblje može dogovoriti međusobno i preuzeti ona za čiji se sadržaj smatraju su najstručnijima i najiskusnijima. U fizičkom svijetu referentnog knjižničara zatiču pitanja raznovrsne tematike. Ničije znanje nije sveobuhvatno, te ako je riječ o neiskusnom neupućenom informatoru može doći do neugodnosti, gubljenja vremena i stvaranja gužve za pultom, a upravo relativna privatnost odvijanja digitalnog referiranja, bez direktnog susreta s korisnikom, otklanja te potencijalne probleme za referentnog knjižničara te predstavlja svojevrsnu prednost digitalnih u odnosu na tradicionalne referentne usluge.

„Jedan od najvećih problema vezanih uz referentnu uslugu elektroničke pošte je njezin utjecaj na tradicionalni referentni razgovor licem u lice, osobito odsustvo verbalnih i neverbalnih znakova koji obično pomažu knjižničaru da učinkovito odgovori na pitanje.“²⁶ Smisao pitanja često se promaši jer ga korisnik nije specificirao u elektroničkoj poruci što bi se lako riješilo potpitanjem u stvarnosti ili digitalnim referentnim uslugama u stvarnom vremenu. Činjenica da je referentnoj usluzi posredovanoj informacijsko-komunikacijskom tehnologijom lako i brzo pristupiti daje korisniku na pretpostavku da će i davanje odgovora biti isto tako jednostavno i hitro. Upit kompleksnije prirode iziskuje vrijeme za razradu i prikladno rješavanje. Zadovoljstvo korisnika uslugom također je teško procijeniti, iako je postala praksa digitalnih referentnih usluga slanje evaluacijskog listića o zadovoljstvu korisnika uslugom kao prilog uz odgovoreno pitanje.

4.1.2 Ask-A servisi

Ask A servisi pojavili su se neposredno nakon nastanka World Wide Weba u Americi unutar virtualno referentnog projekta namijenjenog učenicima osnovnih i srednjih škola. To su korporativne sponzorirane mrežne stranice koje nude besplatno odgovaranje na pitanja. Odgovori se uglavnom generiraju iz javno dostupnih informacijskih izvora, poglavito Interneta, baza podataka ili specijalizirane mreže stručnjaka određenog polja. Stručnjak iz područja relevantnog pitanju odgovara, a važno je napomenuti kao se ne daje bibliografski popis informacijskih izvora iz kojih je odgovor izlučen.

²⁶ Johnson, K. Knjižnična podrška za online učenje : e-izvori, e-usluge i ljudski faktor. // Edupoint 7, 60(2007), str. 24. Dostupno na: http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_60_1.pdf (23.08.2016.).

4.1.3 Forumi

Forum su mrežne zajednice članova koji dijele slične interese o kojima pišu na prethodno tematskim organiziranim raspravama, postavljaju pitanja i daju odgovora. Oni su uglavnom otvoreni javnosti te zato predstavljaju odlično rješenje za istomišljenike koji mogu zajednički prikupljati, skladištiti i dijeliti informacije bez obzira na njihovu realnu fizičku udaljenost. Tekstualne poruke na forumima bilježe se kronološkim slijedom što omogućava uvid u razvoj rasprave. Za sudjelovanje na forumima potrebno se registrirati korisničkim imenom, lozinkom i adresom elektroničke pošte. Digitalne referentne usluge mogu se pružati i preko forumu koji se nadoda kao poveznicu mrežne stranice informacijske institucije. Potrebna je administracija i disciplina kako bi se takvi servisi ostali ažurni, kohezivni i razumljivi.²⁷

4.1.4 Oglasne ploče

Oglasne ploče (bulletin boards) sadrže poveznice na zapise o proteklm diskusijama kako bi novi korisnici ili neredoviti korisnici mogu dobit brzi uvid u propuštene sadržaje. Za oglasne ploče koristi se RSS format (Real Simple Syndication) dizajniran za dostavu mrežnog sadržaja koji se redovito ažurira. Ukoliko mrežna stranica nudi RSS kanale ne mora ju se posjećivati direktno već je moguće pretplatiti se na taj kanal. Pretplata na RSS kanale korisniku zanimljivih mrežnih mjesta djelotvoran je način primanja informacija. Većina mrežnih sjedišta s novostima nude RSS uz pomoć kojeg je moguće pratiti novosti koje su od interesa. Pohrana prethodnih diskusija u vidu oglasnih ploča jedna je od najistaknutijih prednosti mrežnih referentnih servisa.²⁸

²⁷ Das, A.K. An overview of reference service for the digital era // Knowledge Librarian 2, 3 (May –June 2015), str. 63-83. Dostupno na : <http://www.klibjilis.com/2.3.5.pdf> (23.08.2016.).

²⁸ RSS. // Webopedia. Dostupno na: <http://www.webopedia.com/TERM/R/RSS.html> (07.09.2016)

4.1.5 Blogovi

Blogovi su šablonske internetske stranice u obliku dnevničkih zapisa služe pisanju personaliziranih tekstova o temama koje autor smatra interesantnim, a mogu se kasnije čitati u bilo koje vrijeme. Oni sadrže tekstualne i/ili multimedijalne priloge jednog ili više autora poredani kronološkim redoslijedom. Blogovi mogu biti individualni ili kolaborativni, ticati se privatnih iskustava anonimnog autora ili službeni dnevници nekih institucija ili manifestacija. Blogovi omogućuju komentiranje na pojedine tekstualne priloge, postove, tako da je prisutna određena doza interaktivnosti između čitatelja i autora. Postoje blogovi koji objavljuju recenzije knjiga, članaka i filmova te u tom pogledu mogu poslužiti kao referenca čitatelju sa određenom informacijskom nedoumicom.²⁹

4.1.6 Mrežne poveznice

Mrežne poveznice (linkovi, hiperveze) su dio elektroničkog dokumenta koji ga povezuje s drugim mjestom unutar istog dokumenta ili s potpuno drugim dokumentom. Poveznice omogućuju jednostavnije i brže delegiranje na originalan sadržaj kako bi se sačuvalo vrijeme i potreba parafraziranja i sažimanja istog. Digitalni referentni servisi često sadrže bazu poveznica kao potkategoriju svojih usluga. Poveznice mogu voditi na tematski organizirane referente sadržaje poput internetskih rječnika, leksikona i enciklopedija ili na prethodno odgovorena pitanja sličnog sadržaja.³⁰

4.1.7 Elektroničke knjige

Elektronička knjiga označava jednu ili više računalnih datoteka omeđenog sadržaja, koje su dostupne javnosti na mreži ili u materijalnom obliku na optičkom mediju. Mogu biti izvorno elektroničke ili nastati digitalizacijom tiskanih materijala. Nedvojbeno je da zbog svoje transcendentalne prirode digitalni materijal digitalnih knjižnica nije ograničen vremenom i prostorom kao onaj papirnati njihovih tradicionalnih prethodnica.

²⁹ Internet.//Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Dostupno na: <http://hebeta.lzmk.hr/Natuknica.aspx?ID=27653> (23.08.2016.).

³⁰ Isto

Digitalizacija je primjerice omogućila pristup rijetkoj i vrijednoj građi gdje približavanje originalu strogo ograničeno ili čak zabranjeno. Knjižnice mogu svoju referentnu građu poput enciklopedija, leksikona i bibliografija ponuditi u elektroničkom obliku. Takva vrsta građe se, uostalom, najčešće ne čita u cijelosti već pregledava djelomično shodno predmetu istrage. Pretraživanje referentne građe puno je lakše, brže i jednostavnije izvršiti u digitalnom okruženju. Neke od prednosti elektroničke građe uključuju pretraživanje po ključnim riječima, prilagođavanje sučelja po mjeri korisnika, izdvajanje dijelova sadržaja, uspoređivanje i vrednovanje ponuđenog sadržaja, prilagodba fonta i mrežna dostupnost većem broju istovremenih korisnika.³¹

4.1.8 Baze podataka

Baza podataka je detaljno organizirana zbirka samostalnih podataka, informacijskih izvora ili bilo koje druge građe čijim je sastavnicama moguće pristupiti uz pomoć digitalnih tehnologija poput primjerice knjižničnog kataloga.³²

Boris Bosančić smatra kako je opravdano bazu referentnih transakcija odnosno zabilježena odgovorena pitanja unutar *Pitajte knjižničara* smatrati bazom podataka i riznicom znanja jer predstavlja organizirano skladištenje informacija za buduću upotrebu³³ U baze podataka uvrštavali bi se i odgovori na često postavljena pitanja, zbirke poveznica na reference koje su knjižničari najčešće koristili pri odgovaranju korisnicima i rijetke, teško pronalazive izvore podataka. Tako organizirane baze podataka mogu pružati veliku pomoć pri budućim informacijskim upitima i znatno uštedjeti vrijeme referentnim knjižničarima.

Knjižnica može svojim korisnicima pružiti pristup komercijalnim elektronskim bazama podataka objavljene stručne literature iz nekog područja. Takav pristup može varirati od pukog informiranja o sadržaju do isporuke cjelovitog teksta što je poželjnija varijanta. Pristup se daje na temelju plaćene licence koju financira institucija i/ili nadležni

³¹ Živković, D. Elektronička knjiga. Zagreb : Multigraf, 2001.

³² Horvat, A. ; Živković, D. Knjižnice i autorsko pravo. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2013, str. 85. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.hr/2002/> (23.08.2016.).

³³ Bosančić, B. Baze znanja online referentnih usluga : magistarski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2009.

ministarstvo. Centar za online baze podataka Instituta Ruđer Bošković je 1995. počelo s osiguravanjem pristupa najvažnijim svjetskim bazama podataka i tu je funkciju izvršavao dvadeset godina. Od 23. travnja 2015. poslove nabave i osiguravanja dostupnosti i korištenja elektroničkih izvora znanstvenih i stručnih informacija preuzeo je novoosnovani Portal elektroničkih izvora za hrvatsku akademsku i znanstvenu zajednicu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

4.1.9 Audio i video materijali

Audio i video materijali trajno su pohranjeni na serveru tako da im se može pristupiti putem mrežnih poveznica u bilo kojem vremenu kako bi iskoristili referentni sadržaj koji se u njima nudi. Najčešće nude mogućnost komentiranja sadržaja, kontaktiranja ostalih korisnika putem inboxa ili čak nude implementirani chat sustav. U zadnjih desetak godina došlo je do naglog porasta popularnosti video tutoriala kao najkonkretnijeg načina prenošenja znanja. Upute za uporabu u najopćenitijem smislu, doživjele su revoluciju s pojavom javno otvorenih video platformi poput You Tube-a. Knjižnice mogu iskoristiti YouTube za platformu kao promociju i dijeljenje edukativnih sadržaja. Naravno ovisi o tehnološkoj opremljenosti potencijalnog korisnika Sve te stranice omogućuju korisnicima dijeljenje, javno ili privatno, svojih sadržaja i pregledavanje tuđih sadržaja, a da pritom onaj koji pregledava sadržaj ne mora nužno biti registrirani korisnik.³⁴

4.1.10 Istraživanja i ankete

Istraživanja i ankete koriste se za prikupljanje relevantnih statističkih podataka velikog broja ljudi o određenoj temi. Kad se informacijsko komunikacijska tehnologija koristi kao medij provođenja, doseg ispitanika postaje veći zato što nije limitiran vremenskim zonama i rezultati takvih istraživanja i anketa mogu, ne samo dati uvid u stanje i informacijske potrebe korisnika, već i uputiti na daljnju potrebu prilagodbe, ako je došlo do nezadovoljstva postojećih korisnika uslugom ili pojave novih vrsta informacijskih

³⁴ Das, A.K. An overview of reference service for the digital era // Knowledge Librarian 2, 3 (May –June 2015), str. 63-83. Dostupno na : <http://www.klibilis.com/2.3.5.pdf> (23.08.2016.).

potreba.³⁵ Istraživanje korisnika često je korištena mjera pri vrednovanju implementacije digitalnih referentnih servisa i jedno tako istraživanje biti će predstavljeno u dijelu rada koji se odnosi na evaluaciju mrežne usluge hrvatskih narodnih knjižnica.

4.1.11 Društvene mreže

Društvene mreže su platforme ili mrežne stranice otvorenog tipa namijenjene komunikaciji najšireg skupa korisnika. Njihov izuzetan procvat u zadnjih desetak godina pripisuje se brzini i jednostavnosti uporabe, a i činjenici da su u većini slučajeva besplatne. Osim teksta sadrže i multimedijalne sadržaje poput slika i video sadržaja, pričaonica i servisa za dijeljenje informacija. Prednosti društvenih mreža mogu biti korisne i knjižnicama jer omogućavaju brz i izravan kontakt s postojećim korisnicima, ali i približavanje interesima mladih nadolazećih generacija, takozvane Internet generacije, koji imaju sasvim drugačije informacijske potrebe. Prisutnost na društvenim mrežama nužna je za opstanak knjižnica jer korisnici sve više informacija pronalaze izvan knjižnica, skloniji su modernim tehnologijama i brzom pristupu. Američko udruženje knjižnica smatra kako su se Facebook i Twitter, kao najpopularnije društvene mreže, pokazali kao korisni alati ne samo u predstavljanju zbirke, već i u izgradnji pouzdanih odnosa sa korisnicima. Preko društvenih mreža knjižnica može se informirati korisnike o novostima, promovirati nadolazeća događanja, pružati referentne usluge i to preko pričaonica u stvarnom vremenu te dobiti povratni komentar o svojoj usluzi.

Ivana Hebrang Grgić u svojem je radu *Knjižnice i knjižničari na Facebooku : Kako iskoristiti prednosti i izbjeći zamke?* iznijela smjernice za uključivanje knjižnica na društvenu mrežu Facebook. Unutar osoblja treba izabrati osobu koja će vršiti ulogu administratora Facebook stranice knjižnice. Preporuča se otvoriti službenu stranicu institucije, a ne profil koji sugerira individualnost privatne osobe. Poželjno da su informacije točne i provjerene te da se redovito objavljuju i ažuriraju. Multimedijalni sadržaji poput stavljanja fotografija s kulturnih događanja koje knjižnica organizira za odrasle i djecu te drugih aktivnosti koje provodi u svome redovitom poslovanju, puno su privlačniji korisnicima nego puke tekstualne objave. Na mrežne stranice knjižnice treba

³⁵ Das, A.K. An overview of reference service for the digital era // *Knowledge Librarian* 2, 3 (May –June 2015), str. 63-83. Dostupno na : <http://www.klibjilis.com/2.3.5.pdf> (23.08.2016.).

dodati ikone za društvene mreže koje se koriste kako bi se korisnici bili upućeni u njen rad preko platforma koje svakodnevno koriste.³⁶

4.2 Sinkrone digitalne referentne usluge

Sinkrone digitalne usluge obilježava interaktivnost razmjene informacija između korisnika i informatora. Odvijaju se u stvarnom vremenu s relativno trenutnim odgovorom na pitanje koji korisnik postavlja referentnom knjižničaru.

4.2.1 Instant poruke i pričaonice-

Instant poruke i pričaonice najstariji su oblik sinkronih digitalnih usluga. Mogu se odvijati preko nekog javnog servisa za instant poruke ili preko pričaonice ugrađene u samo mrežno sučelje usluge. Ove usluge baziraju se na razmjeni tekstualnih poruka, ali nove tehnologije nude potencijalne nadogradnje usluge poput zajedničkog pregledavanja gdje se na zaslonu korisnikovog uređaja uživo prikazuje knjižničareva potraga za referentnim izvorima. Pojavom širokopojasnog Interneta uvela se i mogućnost glasovne komunikacije preko mreže koja bi u slučaju digitalnih referentnih službi riješila problem nejasne i nejezgrovite tekstualne korespondencije, ali i približila iste svojim tradicionalnim prethodnicama u fizičkom okruženju.

Za pričaonice vrijede ista pravila kao i za klasične referentne usluge. Preporuča se odgovarati po kronološkom redoslijedu zaprimanja upita odnosno iniciranja čavrljanja. Ako sesija potraje duže od 15 minuta treba upozoriti korisnika da ne čeka, zatražiti adresu elektroničke pošte i dati rok u kojem će mu odgovor biti isporučen. Komunikacija s korisnikom treba biti profesionalna i kurtoazna, ali bez previše stručnog žargona niti hladnih da i ne odgovora.

Mane i izazovi ovih sinkronih usluga tiču se upravljanja vremenom referentnog osoblja i troškova implementacije. Prikladni softver za instant poruke mora biti instaliran i kod informatora i korisnika. Što se tiče pričaonica ugrađenih u samu uslugu, one zahtijevaju velike

³⁶ Hebrang Grgić, I. Knjižnice i knjižničari na Facebooku : Kako iskoristiti prednosti i izbjeći zamke?// Svezak : časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 15 (2013), str 8-12. Dostupno na: http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak15/svezak_15_2013.pdf (23.08.2016.).

financijske izdatke za rad računalnih tehničara koji će ih dizajnirati. Uz sinkrone usluge se često veže potencijal neograničenog pristupa 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu. Nerealno je očekivati kako će troškovi zapošljavanja dovoljnog broja zaposlenika biti smognuti. Uostalom, upiti najčešće dolaze preko dana, dok bi eventualna noćna dežurstva bila rezervirana samo za kronične prokrastratore. Iako ova usluga nudi lagodnost pristupa iz vlastitog doma, referentne sesije traju kao i one u knjižnici. Baze prethodno odgovorenih pitanja puno je teže izgraditi jer transkripcije iz pričaonica nemaju jasnu strukturu.

4.2.2 Video konferencije

Video konferencije odjek su tradicionalnih referalnih usluga koje su zbivaju u interakciji licem u lice. Naime, prethodno spomenuti tekstualno bazirane pričaonice znatno su lišene vizualne komunikacije koja u mnogočemu daje dodatne kvalitativne informacije knjižničaru koji pomažu pri potrazi za relevantnim odgovorom na korisnikov informacijski upit.³⁷ Edukativni seminari, zvani *webminari* namijenjeni usavršavanju osoblja mogu se provoditi uz pomoć ove vrste sinkrone digitalne usluge. Također, ako postoji potrebna infrastruktura kod korisnika, on može primiti virtualno vodstvo u stvarnom vremenu pri rješavanju svoje informacijske potrebe.

4.2.3 Digitalni referentni roboti

Digitalni referentni roboti podrazumijevaju umjetnu inteligenciju koja zamjenjuje stvarne informacijske stručnjake Ask Jeeves najpoznatiji je od svih referentnih robota. Ono što ga razlikuje od nazivljem sličnih asinkronih Ask A servise što na pitanje ne odgovara fizička osoba, nego digitalni robot neposredno nakon postavljanja upita koristi softver za pretragu koji pretražuje već stvorene baze podataka pitanja i odgovora.³⁸

³⁷ Das, A.K. An overview of reference service for the digital era // Knowledge Librarian 2, 3 (May –June 2015), str. 63-83. Dostupno na : <http://www.klibjilis.com/2.3.5.pdf> (23.08.2016.).

³⁸ Das, A.K. An overview of reference service for the digital era // Knowledge Librarian 2, 3 (May –June 2015), str. 63-83. Dostupno na : <http://www.klibjilis.com/2.3.5.pdf> (23.08.2016.).

5. Preporuke za digitalne referentne usluge

IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) je Međunarodni savez knjižničarskih društava i ustanova, najviše strukovno tijelo svih knjižničara i knjižničarskih udruga svijeta s tradicijom još od 1927. godine. IFLA svojim smjernicama nastoji promovirati digitalne referentne usluge i dati najbolje primjere iz prakse širom međunarodne zajednice. Zajednički standardi omogućuju iscrpljivanje svih mogućnosti digitalnih referentnih usluga objedinjujući raznovrsne tradicije zemalja koje ih koriste kako bi se najefikasnije iskoristili potencijali novih digitalnih tehnologija. Mrežno okruženje digitalnih službi ističe se po dijeljenju zajedničkih resursa, nadvladavanju vremena i prostora uporabe koji je u tradicionalnim referentnim servisima bio limitiran fizičkom lokacijom knjižnice.³⁹

Prije implementacije digitalnih referentnih usluga trebalo bi istražiti postojeću infrastrukturu i politiku knjižnice i izvršiti potencijalno potrebne preinake za usvajanje novih usluga jer je veoma bitno postići konzistentnost sa sveukupnom misijom i vizijom knjižnice.

5.1 Pravna pitanja

Implementacija bilo koje nove usluge treba biti u skladu sa zakonodavnim propisima zemlje unutar koje institucija djeluje. Knjižnične djelatnosti spadaju pod javne službe koje imaju obvezu zadovoljavanja informacijskih potreba građana. Veoma je bitno za provjeriti sve zakonike, pravilnike i propise koji se tiču prava na pristup informacijama. Što se tiče Hrvatske, Ustav kao najviši pravni akt zemlje u članku 38. iskazuje slijedeće: „Jamči se sloboda mišljenja i izražavanja misli. Sloboda izražavanja misli obuhvaća osobito slobodu tiska i drugih sredstava priopćavanja, slobodu govora i javnog nastupa i slobodno osnivanje svih ustanova javnog priopćavanja. Zabranjuje se cenzura...Jamči se pravo na pristup informacijama koje posjeduju tijela javne vlasti.

³⁹ IFLA Digital Reference Guidelines. (2008). Dostupno na: <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf> (23.08.2016.).

Ograničenja prava na pristup informacijama moraju biti razmjerna naravi potrebe za ograničenje u svakom pojedinom slučaju te nužna u slobodnom i demokratskom društvu, a propisuju se zakonom. Jamči se pravo na ispravak svakomu komu je javnom viješću povrijeđeno Ustavom i zakonom utvrđeno pravo.⁴⁰

Zakon o pravu na pristup informacijama također jamči ravnopravnost u ostvarivanju prava na pristup i ponovnu uporabu informacija.⁴¹ To je osobito za korisnike digitalnih referentnih usluga koji se služe izvorima dobivenim od informatora. Često se u pravilima usluga ističe kako se iskorištavanje zadobivenih informacija provodi na vlastitu odgovornost korisnika i to isključivo u nekomercijalne svrhe.

U pogledu autorskih prava, najveća i najčešća iznimka je kod citiranja ili korištenju ulomaka u nastavi ili novinskom izvještavanju. Tada ne treba pitati dozvolu autora. citiranje kao iznimka vrijedi i u digitalnom okruženju, potrebno je samo navesti ime autora, adresu s koje je dokument preuzet i datum kada se adresi pristupilo.

Dozvoljeno je i kopiranje legalno nabavljene baze podataka, ako je ono potrebno da bi joj se moglo pristupiti.⁴² Referentne usluge stvaranja bibliografskog popisa i upućivanje na licencom otvorene baze podataka pripada i pod ovo pravilo.

Pitanje privatnosti korisnika tiče se pohrane njihovih upita i odgovora referentnih knjižničara u bazu. Koliko dugo se podaci čuvaju i tko im može pristupiti? Čuva li se IP korisnika u takvom slučaju? Hoće li anonimnost korisnika biti sačuvana? Sva ta pitanja moraju se uzeti u obzir prilikom planiranja usluge.

⁴⁰Ustav Republike Hrvatske.// Narodne novine 85(2010) Dostupno na: http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_07_85_2422.html (23.08.2016.).

⁴¹ Zakon o pravu na pristup informacijama. // Narodne novine 25(2013) Dostupno na : http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_02_25_403.html (23.08.2016.).

⁴² Horvat, A. ; Živković, D. Knjižnice i autorsko pravo. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2009. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.hr/2002/> (23.08.2016.).

5.2 Plan

Planovi implementacije digitalnih referentnih usluga moraju biti realistični i skladu s potrebama ciljane publike i dostupnim financijskim sredstvima. Savjetuje se formiranje radne grupe sastavljene od administratora i praktikanata koji bi istražili opcije i prioritete koje digitalni servisi moraju ispuniti kao bi najučinkovitije služili zajednici. Inicijalni plan akcije treba uzeti u obzir i troškove neophodne tehnološke podloge, prikladnog softvera i rada računalnih tehničara. Povratne informacije korisnika biti će najbolje mjerilo inicijalnog plana. Institucija treba uzeti u obzir i mogućnost suradnje s drugim ako ona sama ne može pružiti najtočniju i prikladniju referentnu uslugu. Suradnja s institucijama koje bi mogle pridonijeti poboljšanju usluga i raspodjeli troškova te racionalnijem rješavanju mogućih problema

5.3 Osoblje

IFLA-ine smjernice predlažu biranje osoblja, točnije knjižničara informatora na temelju njihovih interpersonalnih i komunikacijskih vještina te razine informatičke pismenosti. Budućnost projekta ovisi o interesu zaposlenih te se mora vrednovati raspored i distribucija radnih zadataka na redovitoj osnovi.

Ključne vještine referentnog knjižničara uključuju svestranost i mogućnost paralelnog izvršavanja više zadataka, izvrsne komunikacijske vještine, osobito u pisanju te sposobnost uspješnog provođenja informacijskog intervjua. Cilj informacijskog intervjua je da knjižničar točno dozna što korisnik traži i koliko opsežna treba biti informacija koja mu je potrebna. Do problema često dolazi jer korisnici uglavnom ne znaju pravilno artikulirati svoje zahtjeve. Informacijski intervju treba knjižničaru omogućiti da dobije odgovore na sva otvorena pitanja glede predmeta i vrste upita te da utvrdi vrstu, opseg, razinu i složenost informacija i dokumenata koji će ponuditi zadovoljavajući odgovor na korisnikov upit.⁴³

⁴³ Katz W. Introduction to reference work. Boston: McGraw-Hill; 2002.

Webjunction, program OCLC-a koji profesionalnim knjižničarima nudi materijale za cjeloživotno usavršavanje, razvoj kompetitivnih znanja i vještina objavio je 2014. godine Indeks kompetencija u knjižničarskom polju. Prema Indeksu kompetencija suvremeni informatori odgovaraju na informacijska pitanja i predlažu informacijske servise, promoviraju knjižnicu i podučavaju kako se koristiti knjižnicom i njenim resursima, razrađuju nove modele usluga i održavaju tečajeve za njihovo korištenje, vrednuju relevantnost i ažurnosti referentnih pomagala, poznaju tematiku i brzinu promjena unutar iste te potrebe i interese ciljne zajednice⁴⁴ Što se tiče etičkih obaveza referentnih knjižničara one uključuju zaštita povjerljivosti, pružanje visoke kvalitete usluge, izbjegavanje sukoba interesa kao što je cenzura i prijetnje intelektualnoj slobodi te omogućavanje pristupa traženim sadržajima⁴⁵

Velik broj djelatnika koji posluju u mrežnom okruženju obrazovalo se samostalno, a velik je i postotak onih koji su educirani jednokratno. Nove tehnologije zahtijevaju stalno praćenje njihova razvoja, a to podrazumijeva kontinuirano cjeloživotno osposobljavanje ⁴⁶Digitalna kompetencija u okviru cjeloživotnog učenja odnosi se na osposobljenost za sigurnu i kritičku upotrebu informacijsko-komunikacijske tehnologije za rad u osobnomu i društvenomu životu te u komunikaciji. Njezini su ključni elementi osnovne informacijsko- komunikacijske vještine i sposobnosti: upotreba računala za pronalaženje, procjenu, pohranjivanje, stvaranje, prikazivanje i razmjenu informacija te razvijanje suradničkih mreža putem Interneta

5.4 Dizajn korisničkog sučelja

Korisničko sučelje mora biti prikladno i intuitivno i osigurati laganu navigaciju najširem spektru korisnika. Poveznica za referentni servis mora biti jasno istaknuta na mrežnoj stranici institucije koja nudi tu uslugu. Preporučuje se koristiti što više ikona i slika što je moguće bez velikih blokova teksta, jasno definirati nadležnu instituciju te ukratko informirati korisnike o pravilima usluge. Najsofisticiranije rješenje je upotreba jednostavnog mrežnog

⁴⁴ Competency Index for the Library Field. 2014 // WebJunction: The learning place for libraries. Dostupno na: https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Competency_Index_for_the_Library_Field.html (23.08.2016.).

⁴⁵ Code of Ethics of the American Library Association. 1939. // American Library Association. Dostupno na: <http://www.ala.org/advocacy/proethics/codeofethics/codeethics> (23.08.2016.).

⁴⁶ Stojanovski, J. ; Pažur, I. Hrvatske knjižnice na webu : prosudba sadržaja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45 (2002), 1-2, str. 83-101.

obrasca. Mrežni obrazac obično sadrži opća polja poput imena i prezimena, adrese elektroničke pošte te polja za postavljanje pitanja. Treba sadržavati dovoljno polja za da bi se informacijski upit uspješno riješio, ali ipak ne toliko da odbije korisnika i bude zamorno. Relevantne interne i eksterne resurse poput često postavljanih pitanja, poveznice na kataloge i referentne baze podataka poželjno je vidljivo naznačiti putem hiperveza. Preporučuje se jasno naglasiti minimalne hardverske zahtjeve i naznačiti potencijalna ograničenja hardverske i softverske podrške.⁴⁷

5.5 Promocija

Promocija se uvijek izvodi s ciljanom primarnom klijentelom na umu pa se prema tome radi i reklamni logo. Konzistentna promocija neophodna je za održavanja usluge. U prilog tome ide istraživanje Naomi Lederer o upotrebi referentne službe posredovane elektroničkom poštom u knjižnicama države Colorado. Istraživanje je trajalo dvije godine, a zabilježen je dramatičan pad broja upita iz prve godine (463) u drugu (181) što je izravno povezano s uklanjanjem mrežne poveznice usluge sa stranica knjižnice i prestanak promidžbe iste u medijima.⁴⁸

Pitanje informiranja korisnika o uslugama i proizvodima knjižnice povezano je s količinom dostupnih financijskih sredstava i komunikacijskih kanala kojima se knjižnice mogu poslužiti za komunikaciju knjižnice s postojećim korisnicima i onima koji će to tek postati.

U jednom segmentu istraživanju korisnika knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu, koja djeluje u sklopu sustava Knjižnica grada Zagreba promotivne aktivnosti knjižnice na Internetu zauzele su visoko mjesto informiranju korisnika o aktivnostima knjižnice. „Internet je postao vrlo važan za knjižnice jer im na lak i jeftin način omogućuje informiranje javnosti o aktivnostima, Usmena predaja također je vrlo snažan komunikacijski kanal koji knjižnici može pomoći u promociji aktivnosti koje provodi.“⁴⁹

⁴⁷ IFLA Digital Reference Guidelines. (2008). <http://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>

⁴⁸ Lederer N. E-Mail Reference. The Reference Librarian. 2001;35(74):55-73 .Dostupno na: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v35n74_05 (23.08.2016.).

⁴⁹ Vrana, R; Kovačević, J. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 58 (2015) , 1-2; str 135-160 Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/143622>

5.6 Vrednovanje digitalnih referentnih usluga

Vrednovati znači pristupiti procjeni kvalitete usluge koja zadovoljava korisnika. Knjižnice su neprofitne organizacije, tako da njihova uspješnost nužno ovisi o zabilježenom zadovoljstvu korisnika što također daje mogućnost procjene napravljenih troškova pružanja digitalnih usluga i osposobljavanja stručnjaka za iste. Procjena na redovitoj bazi osigurava kvalitetu, pouzdanost i djelotvornost usluge. Efikasna referentna usluga mora počivati na kvalitetnom materijalu. Kriteriji evaluacije materijala uključuju: opseg i kvalitetu sadržaja, autoritativnost autora i /ili izdavača, točnost i ažurnost stajališta, jednostavnost uporabe, iskoristivost, pretraživost i dostupnost predloženih izvora te na kraju primjerenost korisnicima i njegovim potrebama pri čemu se stavlja naglasak na format i cijenu.

David Lankes iznio je preporučene mjere procjene kvalitete digitalnih referentnih službi koje pruža knjižnica ili informacijski centar.⁵⁰ To su posljedične mjere, ekonomske mjere, procesne mjere i zadovoljstvo korisnika. Posljedične mjere odnose se na kvalitetu pruženog referentnog odgovora, a ekonomske na financiranje i opravdanje učinjenih troškova provođenja usluge. Uspjeh digitalnih informacijskih usluga ovisi o recentnosti i relevantnosti pruženih informacija i opsegu zadovoljenja korisnikovih potreba.⁵¹ Kvaliteta referentnog odgovora može značajno varirati ovisno o konkretnoj osobi koja ga je iznijela. Prikladnost odgovora kompleksnosti pitanja, opsegu potrebe, točnost, važnost, korisnost i cjelovitost iznijetih informacija parametri su koje nadležna institucija analizira pri evaluaciji svoje usluge. Učestalost uporabe usluge, u smislu broja zaprimljenih upita, dati će uvid u popularnost i opravdati troškove njenog uspostavljanja.

Nadalje navodi procesne mjere se koje se odnose na djelotvornost i učinkovitost digitalnih referentnih usluga. Razlika ova dva kriterija u tome što se djelotvornost odnosi samo na zadovoljenje postavljenog cilja dok učinkovitost podrazumijeva dodatne kvalitativne kriterije poput uloženog vremena i napora te etapa unutar samog procesa postizanja cilja. Evaluacije cjelokupnog procesa pružanja digitalnih referentnih usluga dati će uvid u manjkavosti koje

⁵⁰ Lankes, D.. The Digital Reference Research Agenda. Dostupno na <http://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=istpub> (23.08.2016.).

⁵¹ Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve : Naklada Benja, 2006. Str. 45.

se moraju razriješiti što će logično utjecati i na ekonomske mjere, ukoliko je potrebno uložiti sredstva uza poboljšanje funkcionalnosti usluge.

2013. godine provedeno je multinacionalno istraživanje mišljenja o očekivanim i cijenjenim kompetencijama knjižničara.

Ispitanici su bili referentni knjižničari zaposleni u akademskim knjižnicama. Istraživanje je pokrilo 13 zemalja, među kojima je i Hrvatska, kako bi se utvrdio internacionalni kontekst poželjnog referentnog djelovanja.

Američko knjižnično udruženje, točnije njegov referentni ogranak, propagira vještine poput kritičkog mišljenja, brzog odgovaranja, timskog rada, širenje znanja i spremnosti educiranju korisnika. Sve zemlje nemaju utvrđene smjernice i do tada nije bilo komparativne studije. Cilj istraživanja bio je sakupiti mišljenja knjižničara o ključnim referentnim kompetencijama koje trenutno smatraju ključnima za obavljanje svog posla te onima za koje pretpostavljaju da će se cijeniti u budućih 5-10 godina. Ispitanici su iznosili mišljenja o listi kompetencija podijeljenih u tri kategorije: opće, tehničke i interpersonalne.

Što se tiče tehničkih vještina sposobnost mrežnog pretraživanja uvjerljivo vodi po mišljenju knjižničara iz svih 13 zemalja. Najniže rangirane tehničke vještine su znanja vezana uz računalno programiranje. Od interpersonalnih vještina najcjenjenija je verbalna komunikacija, a slijedi ju sposobnost pažljivog slušanja i pristupačnost. Razlike u poimanju kompetencija vrijednih kompetencija referentnog knjižničara vidljiva je u refleksiji ispitanika o znanju stranog jezika. Od ukupno trinaest, 6 zemalja je tu vještinu svrstalo među top tri najpoželjnije. Budući da su baze podataka na engleskom jeziku, znanje istog nužno je za referentne knjižničare u zemljama izvan engleskog govornog područja. Tri zemlje pokrivene istraživanjem u kojima je engleski službeni jezik, znanje stranog jezika svrstale su među najniže rangirane poželjne kompetencije. Kulturalne norme koje upravljaju interpersonalnom interakcijom igraju ulogu u referentnoj korespondenciji. U nekim zemljama informatori preferiraju ležerniju komunikaciju s korisnicima dok u drugima zaziru od takve neprofesionalnosti. Razlozi za to nisu detaljno ispitani, razrađeni ni doneseni. Ipak, podudarnosti oko ključnih vještina mrežnog pretraživanja, služenja referentnim izvorima mogu pružiti bazu za stvaranje internacionalnog standarda generalnih vještina referentnih

knjižničara koji će biti inkorporirani u edukaciju budućih kolega i omogućiti im zaposlenje izvan domovine.⁵²

Najvažnija mjera evaluacije digitalnih referentnih usluga je zadovoljstvo korisnika uslugom⁵³ te iz tog razloga pružatelji digitalnih referentnih usluga šalju opcionalne evaluacijske listiće svojim korisnicima. Na temelju povratnih informacija korisnika često dolazi do preinaka unutar organizacije i dizajna same usluge. Nezadovoljni korisnici usluzi se neće vraćati niti ju preporučivati drugima, zato se dojmovi korisnika moraju uzeti u obzir kako bi digitalne referentna usluga opravdala svoje postojanje. Istraživanja koja su se bavila vrednovanjem usluge *Pitajte knjižničare* hrvatskih narodnih knjižnica biti će iznesena u sljedećem poglavlju.

⁵² Saunders, L. ... et al. Culture and competencies: a multi-country examination of reference service competencies. // Libri 63, 1(2013), str. 33–46 Dostupno i na: <http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/libri-2013-0003.pdf> (23.08.2016.).

⁵³ Lankes, D. // The Digital Reference Research Agenda. Dostupno na: <http://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=istpub> (23.08.2016.).

6. Pitajte knjižničare: primjer digitalne referentne usluge

Najpoznatiji primjer digitalne referentne usluge u Hrvatskoj je usluga *Pitajte knjižničare*, kolaborativni projekt hrvatskih narodnih knjižnica. *Pitajte knjižničare* započeo je kao pilot-projekt 2004. godine u kojem su sudjelovale narodne knjižnice iz Karlovca, Koprivnice, Osijeka, Požege, Rijeke, Samobora, Siska, Slavonskog Broda, Splita, Varaždina, Vinkovaca, Zadra i Zagreba. Usluga je nastala kao konzorcij narodnih knjižnica koje su namijenjene najširem spektru korisnika. Uporaba usluge je besplatna, ograničena samo posjedovanjem/pristupom tehničkoj infrastrukturi za pristup na Internet. Poveznica na uslugu dostupna je svim mrežnim stranicama knjižnica suradnica čiji se broj značajno povećao kad je projekt zaživio 2005. godine nakon jednogodišnje probne faze. Usluga je mrežno smještena na portalu narodnih knjižnica Knjižnice.hr i dostupna preko slijedeće hiperveze <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/>.⁵⁴

Pitajte knjižničare

Početna Pravila Baza linkova Postavite pitanje Odgovorena pitanja O projektu

Dobro došli na mrežne stranice online referentnih usluga knjižničara iz hrvatskih narodnih knjižnica!

Ne gugalajte - pitajte knjižničare!

Pretraživanje odgovora

TRAŽI

Primjeri postavljenih pitanja:

Što je mongolska pjega ? - [odgovor](#)

Za potrebe diplomskog rada na temu "Krijumčarenje ljudima" molim dostupnu literaturu (Internet, časopisi, statistika...). - [odgovor](#)

Postavite pitanje (pročitajte [Pravila!](#)):

* E-mail:

* Pitanje: **B I**

DALJE

Slika 1. Početna stranica usluge *Pitajte knjižničare*

⁵⁴ O projektu. // Pitajte knjižničare. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>. (23.08.2016.).

Početna mrežna stranica usluge nudi riječi dobrodošlice korisnicima, obrazac za jednostavno pretraživanje već odgovorenih pitanja, primjer za postavljenog pitanje i pojednostavljeni obrazac za postavljenje novog upita.

Osim toga, korisničko sučelje nudi poveznice na pravila usluge, arhivu odgovorenih pitanja te bazu poveznica na korisne referentne informacijske izvore koji su tematski organizirani po univerzalnoj decimalnoj klasifikaciji. Poveznica na mrežni obrazac i informacije o samoj usluzi također su dostupne.

Bazu odgovorenih pitanja moguće je pretraživati po različitim parametrima, tako da se pretraga konkretnih termina svede samo na pojavljivanje istih u postavljenom pitanju ili dobivenom odgovoru. Pretraga je moguća i po ključnim riječima, a i po broju pitanja. Pretraživanje po broju pitanja najčešće se koristi kad korisnik zbog nekog razloga nije na svoju adresu elektroničke pošte primio odgovore, pa može potražiti u arhivi odgovorenih pitanja ako zna broj pod kojim je pitanje zaprimljeno. Također, redni broj pitanja pojavljuje se i kao referenca knjižničara u odgovoru na upit korisnika koji je sličan ili istovjetan prethodno odgovorenom pitanju.

Poštovani,

odgovor na Vaš upit već postoji u našoj bazi odgovorenih pitanja. Na stranici <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/> otvorite *Odgovorena pitanja* i potražite pitanje pod br. 83395 (pretraživanje prema *broju pitanja*).

Upućujemo Vas da prije postavljanja nekog budućeg pitanja prvo provjerite bazu *Odgovorenih pitanja* jer ćete na taj način najbrže doći do željenog odgovora.

Slika 2: Upućivanje korisnika na bazu odgovorenih pitanja

Upravo zbog učestalog ponavljanja tematski srodnih pitanja u pravilima usluge korisnicima se preporučuje pretraživanje baze već odgovorenih pitanja prije postavljanja novog.

U pravilima se napominje kako na pitanja odgovaraju diplomirani knjižničari zaposleni u knjižnicama sudionicama projekta i to u roku od dva radna dana nakon zaprimanja upita. Ukoliko dođe do povećanog opsega zaprimljenih pitanja ili tehničkih poteškoća provođenja same usluge taj rok se može i produljiti. Istaknuto je također kako usluga Pitajte knjižničare nije dostupna od 19. prosinca do 15. siječnja te od 11. srpnja do 4. rujna. Komunikacijske usluge posredovanja između korisnika i izvora informacija, u vidu dostupnosti mrežnog obrasca u to vrijeme su onemogućene, ali su informacije s dodatnom vrijednošću u vidu

verificirane baze linkova na referentne sadržaje i bazu odgovorenih pitanja dostupne. U toj napomeni vidljiva je problematika asinkronih digitalnih usluga u koje *Pitajte knjižničare* pripadaju. Digitalna usluga nije baš uvijek dostupna samo uz pomoć veze s Internetom i potrebni su pozamašni financijski izdaci koje knjižnica mora uložiti u radno vrijeme designiranih referentnih knjižničara ili njihovih zamjena. Pravila sadrže i upute o primjerenom ponašanju korisnika te napomenu da dobivene informacije koriste na vlastitu odgovornost u nekomercijalne svrhe. Naglašeno je kako usluga nije namijenjena rješavanju domaćih zadaća, pravnih i medicinskih pitanja te istraživanju porijekla prezimena⁵⁵. Učestalost upita o genealogiji rezultirala je i iscrpnim bibliografskim popisom vrijednih izvora kojima se korisnici mogu obratiti kako bi sami istražili tu, očito popularnu, temu.⁵⁶

Mrežni obrazac za postavljanje pitanja sadrži obavezna polja za ispunjavanje označenih zvjezdicom bez kojih upit ne može biti zaprimljen. To je adresa elektroničke pošte korisnika, sadržaj samog pitanja, područje u koje upit zalazi, razlog upita te statistički podaci o korisniku koji uključuju spol, godinu rođenja, razinu stručne spreme te upit o članstvu u narodnim knjižnicama. Osobni podaci poput imena i prezimena te znanja jezika nisu mandatorni za ispunjavanje.

Odgovori referentnih knjižničara mogu biti faktografski, referentni i referalni, ali i kombinacija svega navedenoga,. Faktografski daju kratak činjenični odgovor na pitanje, referentni nude bibliografski popis izvora u kojima se odgovor može razraditi, a referalni upućuju na druge institucije, službe ili servise kojim mogu, ako oni nisu u mogućnosti, dati prikladan odgovor.

⁵⁵ Pravila // Pitajte knjižničare. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/pravila/> (07.09.2016.)

⁵⁶ Za sve one koje zanima podrijetlo prezimena. // Pitajte knjižničare. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/prezimana/> (07.09.2016.)

Pitanje:	Trebam informaciju i bibliografske izvore na temu: <i>što je žara?</i>
Odgovor:	<p>Žara je višeznačna riječ. Može značiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ velika zemljana posuda za držanje tekućina, glineni lonac; amfora (npr. žara za vodu, žara za ulje), ◦ posuda s pepelom pokojnika; urna, ◦ glasačka kutija i ◦ kopriva. <p>Izvori:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klaić, B. Rječnik stranih riječi. Zagreb : Nakladni zavod Matice hrvatske, 1984. 2. Kopriva (žara). // Zdravlje. http://www.zdravlje.at/ljekovito-bilje/kopriva-(zara)/20081010/ (11.2.2011.). 3. Rječnik hrvatskoga jezika. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža : Školska knjiga, 2000. <p>Kako iz Vašega upita nije jasno za koje od navedenih značenja tražite bibliografske izvore, predlažemo da ponovno pošaljete upit specificirajući na što točno mislite.</p>
Ključne riječi:	žara

Slika 3: Primjer odgovorenog pitanja usluge *Pitajte knjižničare*

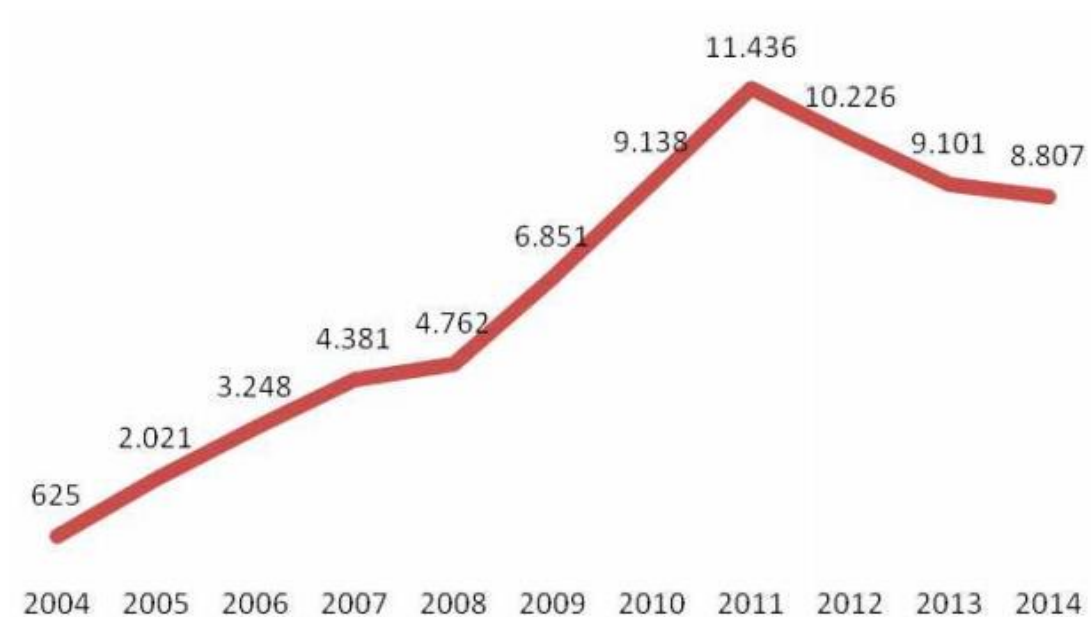
Na prethodnoj slici je u odgovorenom pitanju došlo do utjelovljenja čestog problema asinkronih digitalnih usluga, a to je nesporazum oko svrhe i točnog područja u koje upit zalazi što je lako rješivo potpitanjem tijekom informacijskog intervjua u fizičkoj okolini, ali i digitalnih usluga u stvarnom vremenu. Primjer također predstavlja i faktografski odgovor knjižničara, u vidu kratke definicije, te referentni jer su izneseni i bibliografski izvori iz kojih je odgovor preuzet. Korisnika se upućuje na ponovno korištenje usluge gdje svoj upit može razraditi i ukloniti nejasnoće koje otežavaju pružanje prikladnog odgovora.

Prethodno izneseni podaci vidljivi su svakom korisniku koji pristupi mrežnoj stranici usluge hrvatskih narodnih knjižničara *Pitajte knjižničara*. Iz stručnih radova knjižničara uključenih u projekt dobivamo podatke o knjižničarskom sučelju usluge, koji je korisnicima nevidljiv i nepoznat. Nakon što se knjižničar uz pomoć svog korisničkog imena i lozinke ulogira u knjižničarsko sučelje, dobije uvid u pristigla neodgovorena pitanja označena bojama sukladno stupnju hitnosti. Naime, kako bi se ispoštovao obećani rok odgovaranja korisniku od dva radna dana, najranije postavljena pitanja označena su crvenom bojom i imaju prioritet. Unutar tih prioriternih pitanja knjižničar odabire one na koje smatra da može adekvatno odgovoriti i prenosi ih u svoj osobni pretinac kako bi krenuo u pretragu referentnih izvora. Obavezna polja mrežnog obrasca koje korisnik ispunjava od velike su pomoći knjižničarima pri određivanju opsega i dubine pretrage. Traženje literature za nečiji hobi ili domaću zadaću osnovnoškolca neusporedivo je s potragom za referentnim izvorima za potrebu nečijeg doktorskog rada. Pretraga započinje u bazi odgovorenih pitanja kako bi se izbjeglo dupliciranje odgovora, a

ako to ne urodi plodom pretražuju se katalozi prvenstveno narodnih, a zatim i svih ostalih knjižnica. Znanstveni portali koji pružaju besplatan uvid u cjelovit tekst stručnih članaka, također su često mjesto istraživanja. Uvijek se pokušava pružiti što veći broj referentne literature i to u svim formatima, knjige, članci i mrežne poveznice. Na pitanja se uvijek mora odgovarati, čak i ako se usluga iz nekog razloga ne može pružiti te referirati korisnika na izvore koji mogu adekvatno riješiti njegovu informacijsku potrebu. Nakon sastavljanja, odgovor se šalje na pretinac korisnikove elektroničke pošte i automatski arhivira u bazu odgovorenih pitanja. Odgovoru se pridodaju i ključne riječi kako bi se dodatno verificirao i bolje služio budućim potencijalnim korisnicima. Uz odgovor korisnik prima i opcionalni evaluacijski listić u kojem može komentirati pruženu mu uslugu, dobiveni popis literature i iskazati eventualne kritike. Evaluacija usluge na temelju zaprimljenih evaluacijskih listića vrši se svakih šest mjeseci, kako bi usluga ostala ažurna u svojoj funkcionalnosti.⁵⁷

Lucija Hodžajev bavila se u svojem diplomskom radu iz 2012. godine evaluacijom referentne usluge pitajte knjižničara od strane korisnika. Rezultati istraživanja posebno su zanimljivi zato što je autorica kao knjižničar uključen u projekt imala pristup administratorskom dijelu usluge i evaluacijskim listićima koje korisnici ispunjavaju nakon upotrebe usluge. U radu iznosi statističke podatke o korisnicima usluge i njihovim opaskama. Jagoda Ille, koordinator projekta *Pitajte knjižničare* provela je istu vrstu istraživanja te rezultate iznijela u članku objavljenom 2015. godine. Oba rada obuhvaćaju period od početka projekta 2004. godine do 2012., ali Ille je nastavila prikupljati podatke iza 27. veljače 2012. godine sve do kraja 2014. godine.

⁵⁷ Hodžajev L. Pitajte knjižničare : online referentna usluga narodnih knjižnica u Hrvatskoj : evaluacija od strane korisnika usluge :diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2012. Str 11-20. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/2110/> (23.08.2016.).

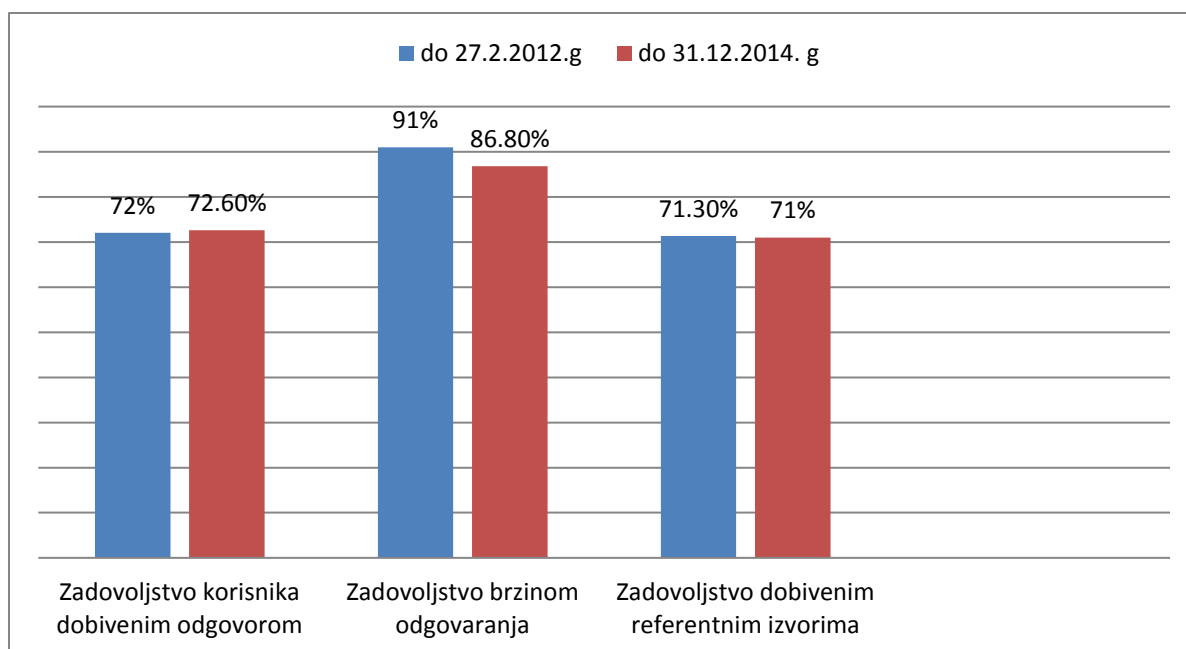


Slika 4. Broj zaprimljenih upita referentne usluge *Pitajte knjižničara*⁵⁸

Oba istraživanja ističu kako više od polovine korisnika usluge nisu članovi narodnih knjižnica. Ille kao koordinatorica projekta, na tu je činjenicu reagirala uvodeći nova načela za rad referentnih knjižničara unutar usluge. Naloženo im je da prilikom odgovaranja na upite, svakako nastoje uključiti nekoliko tiskanih izvora iz fonda matične knjižnice kako bi se potencijalne korisnike privuklo u njene prostorije. Fond knjižnica pomno je odabran, vrednovan i svakako pouzdaniji od obilja nerevidiranih izvora na Internetu.

U periodu od 34 mjeseci koja su protekla između dva spomenuta istraživanja prosječna godina rođenja korisnika koji postavljaju upite pomakla se s 1985. na 1986. godinu. Većina korisnika usluge je ženskog roda, njih čak 77,6% po podacima iz veljače 2012, te porast od 2,3 % zabilježen krajem 2014. godine. Upite postavlja najviše korisnika sa završenom srednjom školom (57,6%) i fakultetom ili višom školom (33,5%). Hodžajev ističe kako je završen postdiplomski studij imalo tek 2,6% ispitanika.

⁵⁸ Ille, J. Pitajte knjižničare - 70+ tisuća korisnika koje ne vidimo i ne čujemo // Svezak : časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17 (2015) http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf (23.08.2016.).



Slika 5. Zadovoljstvo korisnika odgovorima referentne usluge *Pitajte knjižničara*

Po pitanju zadovoljstva korisnika usluga *Pitajte knjižničare* postiže vrlo dobre rezultate. Zadovoljstvo brzinom odgovaranja na visokoj je razini od kojih devedesetak posto iako je zabilježen sitan pad u 2014. godini.

Zadovoljstvo dobivenim referentnim izvorima konstantno stoji na 71%. Hodžajev navodi kako ovih tridesetak posto nezadovoljnih korisnika uglavnom ističu manjak elektronskih izvora i mrežnih poveznica. To ne čudi s obzirom kako više od polovine njih nisu članovi knjižnice, a narodne knjižnice uključene u projekt nemaju pristup komercijalnim elektroničkim bazama stručnih radova. Nečitanje pravila usluge također izaziva zlovolju korisnika. U pravilima je jasno napomenuto na koje se tipove pitanja neće odgovarati, kao i to da prije postavljanja upita provjere bazu već odgovorenih pitanja što je učinilo 67% korisnika od kojih tek 21% tvrdi kako im je bila od pomoći. Također velik broj korisnika navodi kako će uslugu zasigurno opet koristiti i ostavlja pohvale za projekt i njegovu uslužnost.⁵⁹

Svrhe traženje usluge ostaju iste, polovici zainteresiranih ispitanika treba pomoć oko izrade seminarskih radova, dok konzistentnih 30% istu uslugu potražuje za izradu stručnih radova.

⁵⁹ Hodžajev L. *Pitajte knjižničare : online referentna usluga narodnih knjižnica u Hrvatskoj : evaluacija od strane korisnika usluge :diplomski rad*. Zagreb : Filozofski fakultet, 2012. Str. 11-20. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/2110/> (23.08.2016.).

7. Zaključak

U ovom radu dan je pregled razvoja digitalnih referentnih usluga započevši od njihovih klasičnih prethodnica u vidu referentne usluge informacijske službe u knjižnicama. Nagli razvoj Interneta omogućio je i prvu inkarnaciju digitalnih referentnih usluga u obliku elektroničke pošte te otvorio vrata njihovoj široj primjeni.

Istaknuta je terminološka nekonzistentnost u imenovanju i predstavljene najčešće vrste digitalnih referentnih usluga, ali i neke nove koje su se pojavile pod okriljem Weba 2.0. Obradene su smjernice i upute za uspješnu implementaciju digitalnih referentnih servisa u knjižnične djelatnosti te vrednovanje njihovog uspjeha. Informacijske službe prigrlile su razvoj novih tehnologija i uvele usluge koje su konkurentne i, sudeći prema istraživanjima, zadovoljavaju potrebe korisnika.

Rapidan razvoj digitalnih informacijskih sustava iskorijenio je sve društvene odnose i preselio ih u virtualnu sferu. Korisničko stvaranje i dijeljenje sadržaja i ovisnost o lagodnoj pristupačnosti mobilnih mrežnih tehnologijama biti će najveći izazov za digitalne referentne usluge. Unutar sveopće informacijske redundantnosti, morat će se naći načina kako uvjeriti korisnike da se obrate knjižnicama kao centrima točnih i specifičnih informacija. Knjižnice će morati uložiti znatne izdatke u razvoj novih tehnologija i osiguravanju toliko traženih digitalnih sadržaja. Praćenje društvenih trendova, koliko banalno zvučalo, treba pružiti inicijativu za neprekidan razvoj i održavanje uloge najvažnijeg posrednika informacija.

Literatura

Bopp, R. E.; Smith, L. C. Reference and information services: An introduction. 3rd ed. Englewood : Libraries Unlimited, 2001.

Bosančić, B. Baze znanja online referentnih usluga : magistarski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2009 .

Bosančić, B. Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 1 (2010), str. 64–86. Dostupno na: <http://www.hkdrustvo.hr/vbh/broj/100> (23.08.2016.).

Castells M. The Internet galaxy. Oxford: Oxford University Press; 2001.

Code of Ethics of the American Library Association. 1939. // American Library Association. Dostupno na: <http://www.ala.org/advocacy/proethics/codeofethics/codeethics> (23.08.2016.)

Competency Index for the Library Field. 2014 // WebJunction: The learning place for libraries. Dostupno na: https://www.webjunction.org/documents/webjunction/Competency_Index_for_the_Library_Field.html (23.08.2016.).

Das, A.K. An overview of reference service for the digital era // Knowledge Librarian 2, 3 (May –June 2015), str. 63-83. Dostupno na : <http://www.klibjlis.com/2.3.5.pdf> (23.08.2016.).

Hebrang Grgić, I. Knjižnice i knjižničari na Facebooku : Kako iskoristiti prednosti i izbjeći zamke?// Svezak : časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 15 (2013), str 8-12. Dostupno na: http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak15/svezak_15_2013.pdf (23.08.2016.).

Hodžajev L. Pitajte knjižničare : online referentna usluga narodnih knjižnica u Hrvatskoj : evaluacija od strane korisnika usluge :diplomski rad. Zagreb : Filozofski fakultet, 2012. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.unizg.hr/2110/> (23.08.2016.).

Horvat, A. ; Živković, D. Knjižnice i autorsko pravo. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2013. Dostupno na: <http://darhiv.ffzg.hr/2002/> (23.08.2016.).

Ille, J. Pitajte knjižničare - 70+ tisuća korisnika koje ne vidimo i ne čujemo // Svezak : časopis Društva knjižničara Bilogore, Podravine i Kalničkog prigorja 17 (2015), str. 14-16. Dostupno na: http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf (23.08.2016.).

Internet.//Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Dostupno na: <http://hebeta.lzmk.hr/Natuknica.aspx?ID=27653> (23.08.2016.).

Johnson, K. Knjižnična podrška za online učenje : e-izvori, e-usluge i ljudski faktor. // Edupoint 7, 60 (2007), str. 20-29. Dostupno na: http://edupoint.carnet.hr/casopis/cimages/edupoint/ep_60_1.pdf (23.08.2016.).

Katz W. Introduction to reference work. Boston: McGraw-Hill, 2002.

Lederer N. E-Mail Reference. The Reference Librarian. 2001;35(74):55-73 .Dostupno na: http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v35n74_05 (23.08.2016.).

Lévy P. Cyberculture. Minneapolis, Minn.: University of Minnesota Press; 2001.

Lankes, D. The Digital Reference Research Agenda. Dostupno na : <http://surface.syr.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=istpub> (23.08.2016.).

Lankes, D. Impact and opportunity of digital reference in primary and secondary education // The Digital reference research agenda. Dostupno na: <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Proceedings/K12DR.pdf> (23.08.2016.).

O projektu. // Pitajte knjižničare. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/projekt/>. (23.08.2016.).

Pravila // Pitajte knjižničare. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/pravila/> (07.09.2016.)

Ranganathan S. The five laws of library science. Madras, London,: Madras Library Association, E. Goldston; 1931. Dostupno i na: [https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.\\$b99721;view=1up;seq=356](https://babel.hathitrust.org/cgi/pt?id=uc1.$b99721;view=1up;seq=356) (23.08.2016.).

RSS. // Webopedia. Dostupno na: <http://www.webopedia.com/TERM/R/RSS.html> (07.09.2016)

Saunders, L. ... et al. Culture and competencies: a multi-country examination of reference service competencies. // Libri 63, 1 (2013), str. 33–46. Dostupno i na:

<http://www.bby.hacettepe.edu.tr/yayinlar/dosyalar/libri-2013-0003.pdf> (20.08.2016.)

Sečić, D. Informacijska služba u knjižnici. 2. dopunjeno i prošireno izd. Lokve : Naklada Benja, 2006

Stojanovski, J. ; Pažur, I. Hrvatske knjižnice na webu : prosudba sadržaja. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 45 (2002), 1-2, str. 83-101.

Tadić, K. Rad u knjižnici. Opatija:Naklada Benja, 1994. Dostupno i na:

<http://dzs.ffzg.unizg.hr/text/katm.htm> (23.08.2016.).

U knjižnici do diplome. // Narodna knjižnica „Petar Preradović“ Bjelovar. Dostupno na:

<http://library.foi.hr/informator/index.php?id=31> (07.09.2016.)

Ustav Republike Hrvatske. // Narodne novine 85 (2010), Dostupno na:

http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_07_85_2422.html (23.08.2016.).

Uvodno o usluzi „Referati, seminari, diplomski radovi.“ // Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek. Dostupno na: <http://www.gskos.unios.hr/referati/> (23.08.2016.).

Vrana, R; Kovačević, J. Pogled na knjižnične usluge iz perspektive korisnika. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske. 58 (2015) , 1-2; str. 135-160. Dostupno na: <http://hrcak.srce.hr/143622> (23.08.2016.).

Zakon o pravu na pristup informacijama. // Narodne novine 25 (2013) Dostupno na :

http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_02_25_403.html (23.08.2016.).

Za sve one koje zanima podrijetlo prezimena. // Pitajte knjižničare. Dostupno na:

<http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/prezimena/> (07.09.2016.)

Živković, D. Elektronička knjiga. Zagreb : Multigraf, 2001.

Popis slika

Slika 1..... str 30.

<http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/>

Slika 2.....str 31.

http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/pretrazivanje/pitanje.php?pitanje=84198&target=%2Fpitajte-knjiznicare%2Fpretrazivanje%2Findex.php%3Fsearch_word%3D83395%26polje%3Dodgovor%26offset%3D0%26submit%3DTra%9Ei

Slika 3.....str 33.

http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/pretrazivanje/pitanje.php?pitanje=33600&target=%2Fpitajte-knjiznicare%2Fpretrazivanje%2Findex.php%3Fsearch_word%3D%9Eara%26polje%3Dall%26offset%3D0%26submit%3DTra%9Ei

Slika 4.....str 35.

http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf

Slika 5.....str 36⁶⁰

<http://darhiv.ffzg.unizg.hr/2110/>

http://www.drustvo-knjiznicara-bpkp.hr/svezak/svezak17/Svezak_17_2015.pdf

⁶⁰ Podaci za izradu grafa preuzeti iz navedenih izvora

Razvoj digitalnih referentnih usluga

Sažetak

Ovaj završni rad bavit će se usporedbom razvoja digitalnih referentnih usluga. Referentne usluge jedne su od osnovnih, ali i najpopularnijih aktivnosti koje pruža knjižnica. Rapidan razvoj informacijskih tehnologija iskorijenio je sve društvene odnose i preselio ih u virtualnu sferu. Zahvaljujući umreženosti sa cijelim svijetom, ogromna količina nerevidiranih informacija dostupna je na Internetu, kojem se korisnici prvom obraćaju radi pristupačnosti, jednostavnosti i brzine korištenja. Potrebno je osigurati stručan i hitar pristup relevantnim i provjerenim informacijama, poglavito kod traženja literature za stručne i akademske radove. Uzimajući IFLA-ine Smjernice za digitalne referentne usluge kao polazište, ovaj rad pokušat će dati usporedni povijesni prikaz razvoja i značajki mrežnih referentnih usluga, prvenstveno Pitajte knjižničare.

Ključne riječi: digitalne referentne usluge, mrežne referentne usluge, knjižnice, Internet, Pitajte knjižničara

The development of digital reference services

Abstract

This paper deals with the development of the digital reference services. Reference services are one of the main and most popular services provided by libraries. The rapid development of information technologies has disembedded all social relationships and moved them to the virtual sphere. Thanks to the world wide interconnectivity, an enormous amount of unrevised information has become available on the Internet, which is the first source users turn to for its availability, simplicity and speed of use. It is necessary to secure an expert and quick access to relevant and reliable information, especially regarding reference retrieval for academical papers. Taking IFLAs Digital Reference Guidelines as a starting point, this paper will attempt to provide a comparative display of the development and characteristics of the digital reference services, primarily Ask a Librarian.

Keywords: digital reference services, online reference services, libraries Internet, Ask a Librarian